



---

# Encuestas de satisfacción 2012

# Objetivo

---

- Conocer la valoración de la ciudadanía sobre los servicios sanitarios públicos:
  - Centros de atención primaria
  - Hospitales
  - Hospitales de Alta Resolución



# Evolución de la encuesta

---

- Catorce años de encuestas
- Modificaciones en metodología
  - Análisis bianual: más ajustado y más profundo de la sanidad
- Estudio independiente realizado por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESA)

# Descripción de la encuesta 2012

---

- **21.384** entrevistas en total
- **12.698** en centros de atención primaria
- **7.426** en hospitales
- **1.260** en hospitales de Alta Resolución

# Descripción de la encuesta 2012

---

- **930** centros sanitarios:
- **424** consultorios locales
- **53** consultorios auxiliares
- **404** centros de salud
- **49** hospitales

# Resultados globales

---

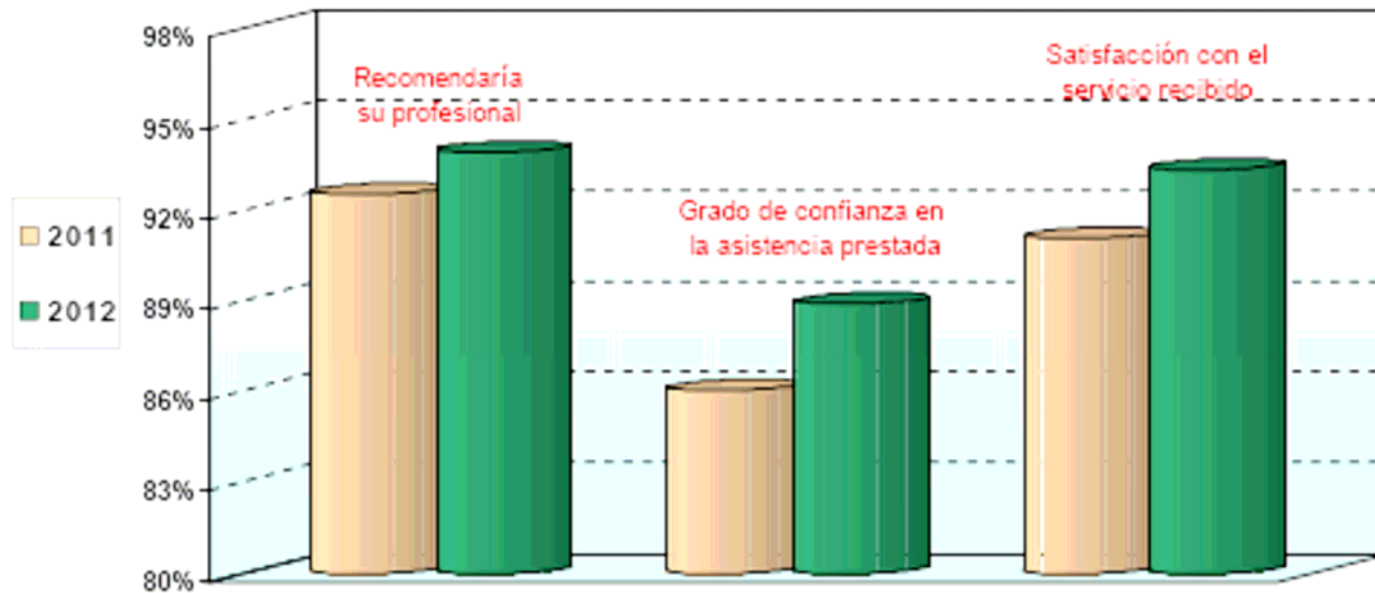
- Importante valoración de la labor de los profesionales
- Valoran más la asistencia sanitaria pública los ciudadanos que más la utilizan
- Los hombres manifiestan sentirse más satisfechos con el servicio recibido y mayor confianza con la asistencia



# Resultados en atención primaria

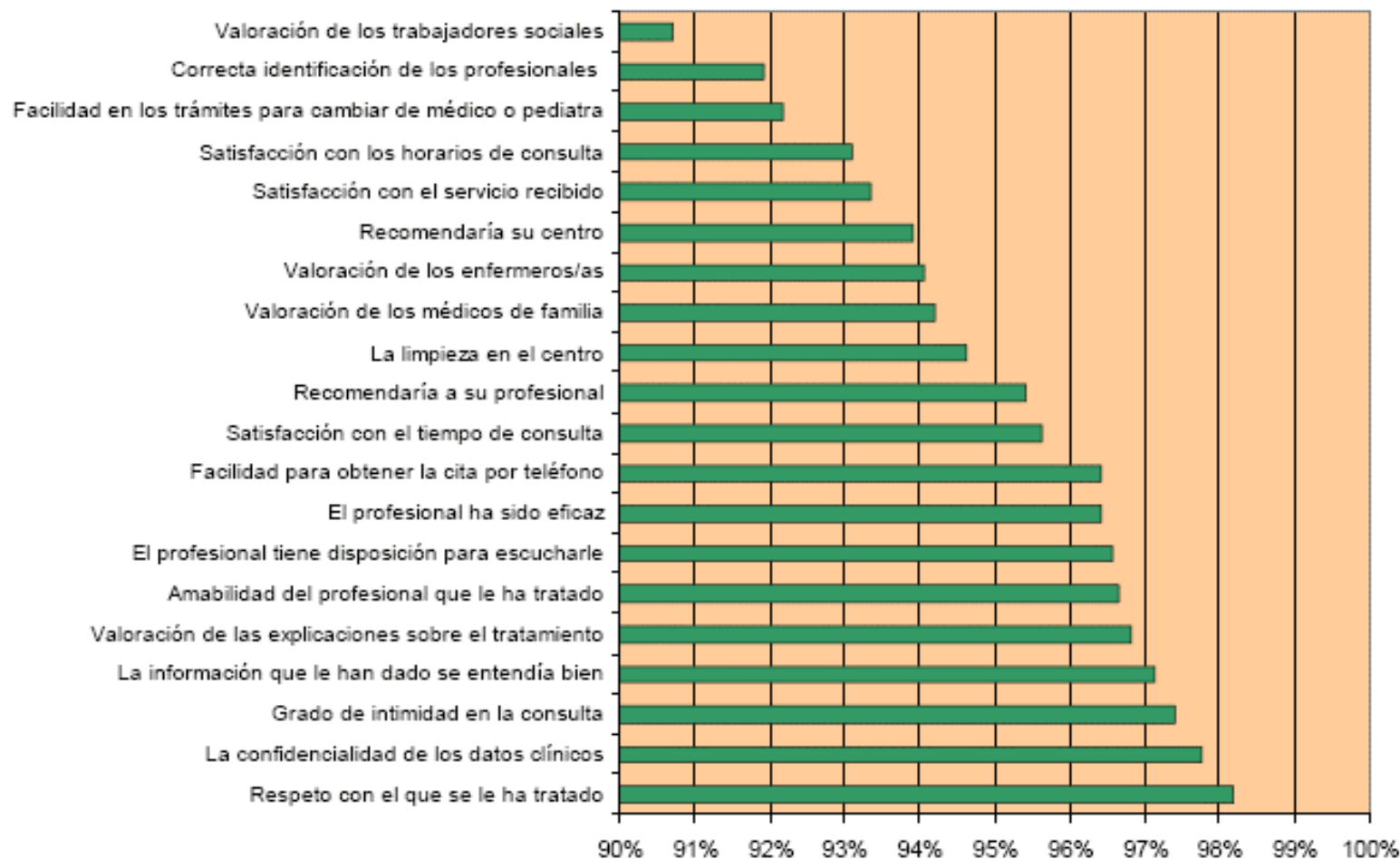
## Indicadores de satisfacción global

Cuestionario:  
- Casi 80 preguntas  
Entrevistas:  
- 12.698



# Resultados en atención primaria

Derechos  
deberes





# Resultados en atención primaria

## Aspectos más valorados

- 95,4% recomendaría al profesional que le atendió
- 98,2% valora el respeto.
- 97,8% valora la confidencialidad de los datos clínicos
- 97,4% valora el grado de intimidad en consulta
- 97,1% valora la claridad de la información
- 96,8% valora las explicaciones sobre el tratamiento
- 96,6% valora la amabilidad con la que ha sido tratado
- 96,4% valora la eficacia del profesional.
- 96,6% valora la disposición del profesional por escuchar.
- 95,6% valora el tiempo de consulta
- 96,4% valora la facilidad para obtener cita por teléfono



# Resultados en atención primaria

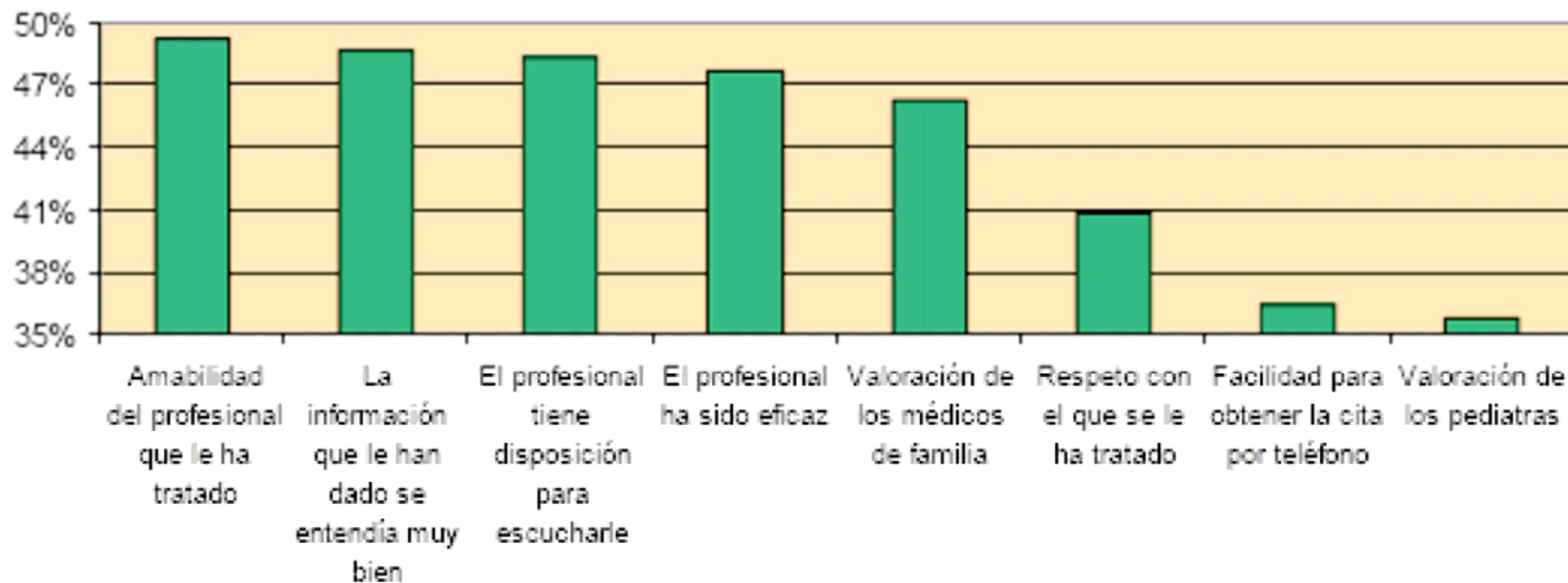
## Indicadores entre el 90 y 95%

- 94,2%: satisfacción con los médicos de familia
- 94,1%: satisfacción con las enfermeras
- 93%: satisfacción con los horarios de consultas
- 92,2%: satisfacción con los trámites para cambiar de médico
- 94,6%: satisfacción con la limpieza del centro
- 90,7%: satisfacción con los trabajadores sociales
- 91,9%: satisfacción con la correcta identificación de los profesionales



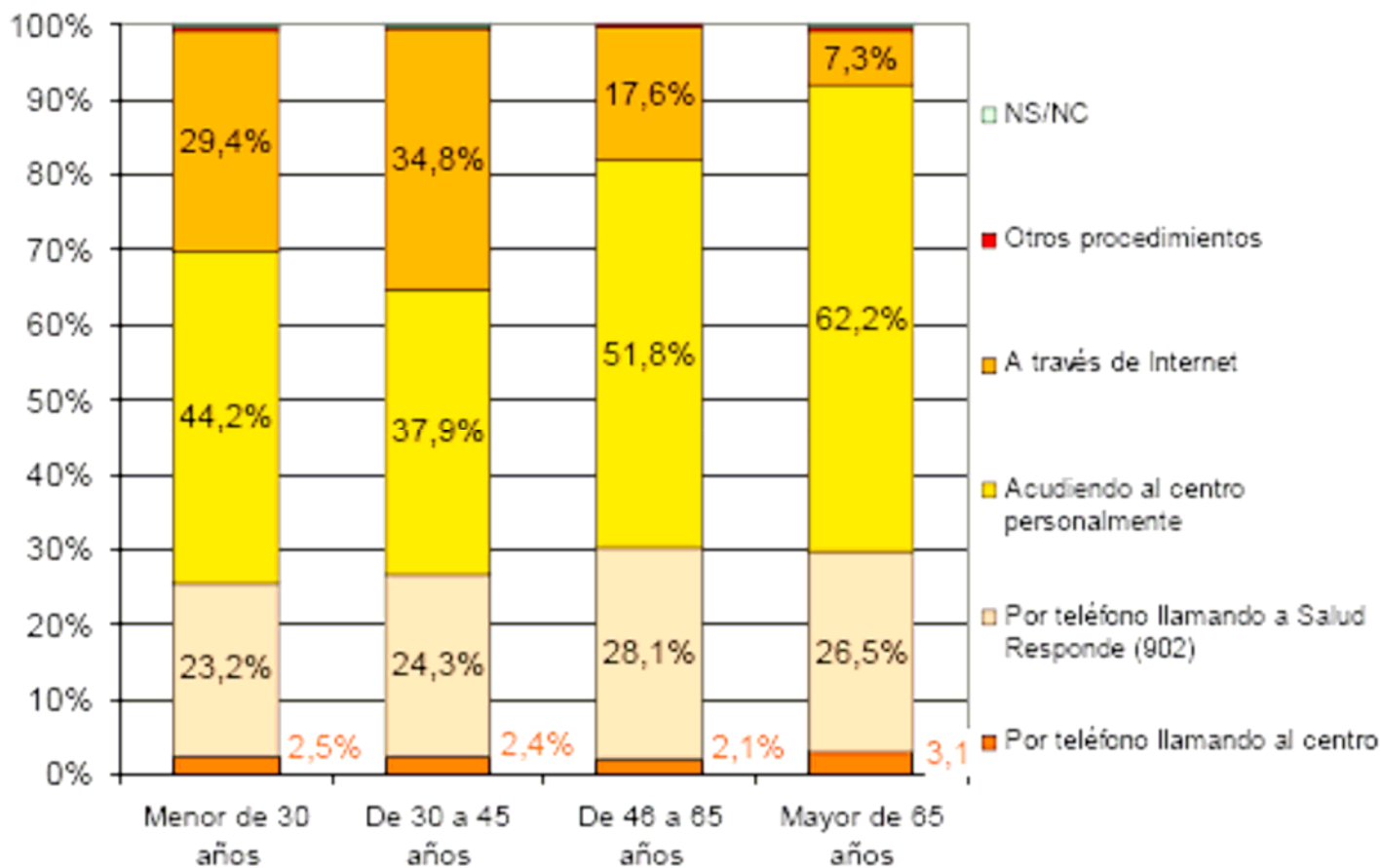
# Resultados en atención primaria

## Indicadores "excelentes"



# Resultados en atención primaria

## Vías para solicitar la cita previa



# Resultados en atención primaria

---

## Mejoras en los últimos años

- Facilidad para obtener cita por teléfono -> **+ 2,2 puntos**
- Posibilidad de un usuario de dar su opinión sobre los tratamientos -> **+5**
- Valoración de la organización del centro -> **+5** en dos años

# Resultados en atención primaria

## Aspectos a mejorar

- Tiempo de permanencia en sala de espera. Un 68,2% de los usuarios con cita dicen estar satisfechos y un 66,2% de los que tenían números. Estos indicadores han incrementado 6,5 y 10,8 puntos.

Según los datos extraídos de la encuesta, el tiempo de permanencia de los usuarios en la sala de espera está en 16 minutos para las consultas con cita previa y 21 minutos para los que no tienen

# Resultados en atención primaria

---

Un tercio de los usuarios no cambiaría nada en su centro

El 66,2% de los usuarios percibe su estado de salud como bueno o muy bueno

Los andaluces acuden 11 veces al año al médico



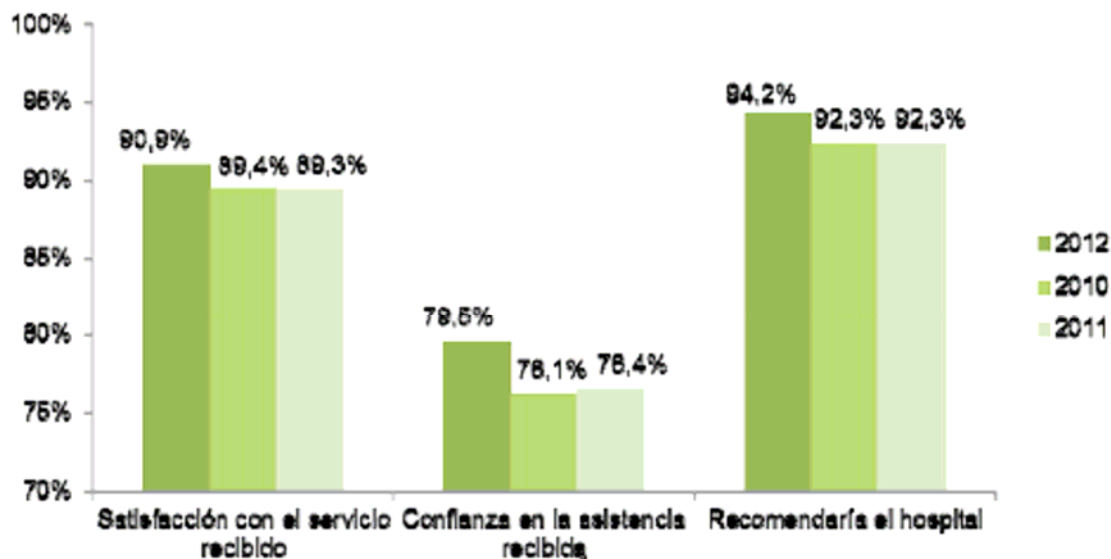
# Resultados en atención hospitalaria

Hospitales públicos: **regionales y comarcales**

## Resultados generales

- 90,9% índice de satisfacción con el servicio recibido
- 94,2% recomendaría el hospital a un familiar o amigo
- 79,5% tiene confianza en la asistencia recibida

Questionario:  
- 81 preguntas  
Entrevistas:  
- 7.426





# Resultados en atención hospitalaria

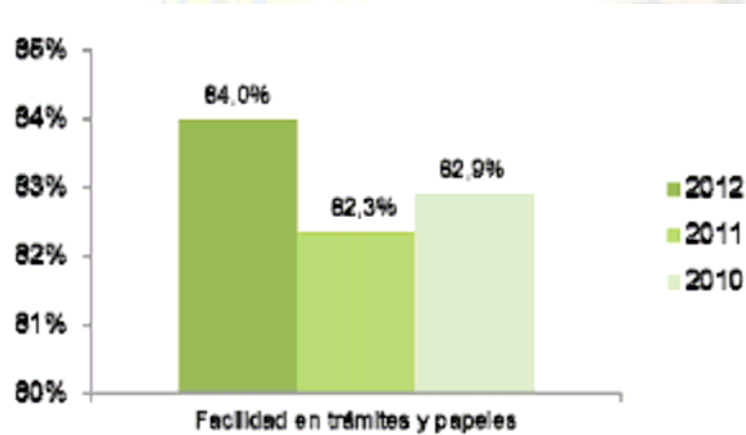
## Lo más valorado

INDICADORES DE SATISFACCIÓN: FORTALEZAS (Respuestas con porcentajes de satisfacción superiores al 90%)		2010	2011	2012
P43	Recomendaría el hospital	92,3%	92,3%	94,2%
P28.1	Valoración de los médicos	90,8%	90,8%	92,7%
P21	Valoración del respeto con el que se le ha tratado	90,0%	90,3%	92,1%
P1	Satisfacción con el servicio recibido	89,4%	89,3%	90,9%
P28.5	Valoración de los auxiliares de enfermería	89,2%	88,4%	90,8%
P28.2	Valoración de los enfermeros/as	88,0%	88,3%	90,4%

### Aspectos relacionados con los médicos (aumento con respecto a otros años)

- Valoración de la atención al acompañante (88,4%)
- Disposición del personal para escucharle (84,3%)

# Resultados en atención hospitalaria



## Aspectos administrativos y organizativos

- Facilidad para resolver trámites y papeles (84%)
- Correcta señalización del hospital (83,8%)
- Identificación de los profesionales (82,7%)
- Limpieza del hospital (85,2%)

# Resultados en atención hospitalaria

---

## Valores de excelencia: Siete aspectos

- Satisfacción con el servicio recibido
- Satisfacción con la información dada por los médicos
- Valoración del respeto con el que ha sido tratado
- Valoración de los médicos
- Valoración de los enfermeros
- Valoración de los auxiliares
- Valoración de los celadores



# Resultados en atención hospitalaria

## Hospitales de Alta Resolución

Para el 93% de los usuarios la implantación de este centro hospitalario en su municipio ha supuesto una mejora en la atención

Cuestionario:

- 80 preguntas

Entrevistas:

- 1.260

## Resultados generales

- 94,7% índice de satisfacción con el servicio recibido
- 93,4% recomendaría el hospital a un familiar o amigo
- 83,4% grado de confianza en la asistencia



# Resultados en atención hospitalaria

## Hospitales de Alta Resolución

15 indicadores de satisfacción de más del 90%:  
Seis por encima del 95%

➤ Valoración de los profesionales

Médicos  
(95%)

Enfermeras  
(95,2%)

Información que ofrecen los médicos (95,9%) y las enfermeras (96,1%)

➤ Satisfacción con la limpieza en el hospital (95,8%)

➤ Respeto con el que se le ha tratado (96,7%)



# Resultados en atención hospitalaria

---

## Hospitales de Alta Resolución

### Tras el alta hospitalaria

- El 94,9% recibió un informe para el médico de familia
- El 96,1% sintió que disponía de toda la información necesaria con respecto a su tratamiento
- El 95,1% sintió que disponía de toda la información necesaria con respecto a sus cuidados
- El 81,7% dice haber recibido una atención mejor o mucho mejor de lo que esperaba

# Resultados en atención hospitalaria

## Hospitales de Alta Resolución

### Atención al parto

INDICADORES DE SATISFACCIÓN		EN PARTO	2010	2011	2012
P1N	Satisfacción con el servicio recibido <sup>2</sup>		93,4%	90,6%	89,2%
INDICADORES DE USO EN PARTO					
N3	¿Estuvo acompañada durante el parto?		97,6%	97,6%	99,1%
N4	¿Le pusieron anestesia epidural?		98,9%	97,4%	99,2%
N5	¿Le dieron cartilla de salud infantil para su hijo/a?		95,5%	87,8%	91,0%
N6	¿Sintió que la separaban de su hijo por más tiempo del imprescindible? <sup>3</sup>		95,6%	95,6%	94,7%
N7	¿Le informaron sobre los cuidados del bebé?		91,5%	90,4%	90,9%





---

# Encuestas de satisfacción 2012